

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LISTRIK PINTAR
DI PT. PLN (Persero) UPJ SURABAYA SELATAN
(Studi Tentang Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar
Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Negara pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

FRIKI DHUHURIWAN

NPM : 0841010026

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2012

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LISTRIK PINTAR
DI PT. PLN (Persero) UPJ SURABAYA SELATAN
(Studi Tentang Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar
Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat)

Disusun Oleh :

FRIKI DHUHURIAWAN
NPM : 0841010026

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 1964110219940331001

Mengetahui,

DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LISTRIK PINTAR
DI PT. PLN (Persero) UPJ SURABAYA SELATAN
(Studi Tentang Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar
Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat)

Oleh :

FRIKI DHUHURIAWAN
NPM : 0841010026

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Progam Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 18 Juni 2012

Pembimbing

Tim Penguji :

1. Ketua

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001
2. Sekretaris

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 195105101973031001
3. Anggota

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,
DEKAN

Dra.Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP : 195507181983022001

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LISTRIK PINTAR
DI PT. PLN (Persero) UPJ SURABAYA SELATAN
(Studi Tentang Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Berdasarkan Indeks
Kepuasan Masyarakat)**

Nama Mahasiswa : FRIKI DHUHURIAWAN
NPM : 0841010026
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal 21 Juni 2012

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 195105101973031001

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia serta rahmat-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan judul ”Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar Di PT. PLN (Persero) UPJ Surabaya Selatan (Studi Tentang Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat) ”.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan penelitian skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa bimbingan dan bantuan baik materil maupun spiritual dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan proposal ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian skripsi ini telah terselesaikan menurut kemampuan yang ada pada diri penulis.

Ucapan terima kasih khusus saya sampaikan kepada Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Tidak lupa, pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dra, Hj. Suparwati, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jatim (UPN) Surabaya
2. Bpk.Dr. Lukman Arif, M.Si. Ketua Program Studi Administrasi Negara
3. Ibu Dra Susi Hardjati, M.AP, selaku sekretaris program studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Surabaya.
4. Bapak M. Risbudiharta selaku Manager PT. PLN (Persero) UPJ Surabaya Selatan.

5. Kedua orang tua tercinta, terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan dan doa yang selalu menemani dan mengiringi langkah penulis dalam segala aktivitas perkuliahan.
6. Teman-teman Administrasi Negara angkatan 2008 yang turut membantu memberi dukungan serta motivasi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Sri Wibawani M.Si, Ibu Dr. Ertien Rining N. M.Si, dan Bapak Drs. Hartono Hidayat M.Si selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan saran dan masukan guna untuk menyempurnakan proposal skripsi.
8. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si, Bapak Drs. Pudjo Adi M.Si, dan Ibu Dra. Sri Wibawani M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan guna untuk menyempurnakan skripsi.
9. Semua orang yang kusayangi khususnya Lita Rahmawati yang senantiasa membantu dan menemani dalam menyelesaikan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun dalam segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua. Amin.

Surabaya, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori.....	15
1. Pelayanan	15
a. Pengertian Pelayanan.....	15
b. Tujuan Pelayanan	16
c. Pelayanan Sebagai Proses	17
d. Faktor Pendukung Pelayanan Umum	17
2. Pelayanan Publik	19
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	19

b. Asas-Asas Pelayanan	21
c. Prinsip-Prinsip Pelayanan	22
d. Kelompok Pelayanan Publik	23
e. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	24
f. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	26
g. Standar Pelayanan Publik.....	28
h. Kepuasan Masyarakat	29
i. Unsur-Unsur Kepuasan	29
j. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	30
3. Pengertian Listrik Pintar	31
3.1 Kualitas pelayanan PT. PLN Menurut KEP DIR No. 378 tahun 2010....	32
a. Prosedur Permintaan Pemasangan Listrik Prabayar	32
b. Penanganan Pengaduan.....	33
c. Tarif pemasangan Listrik Baru	34
d. Batas Toleransi Pengurangan Tagihan Listrik	34
e. Ketentuan Tentang Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan Pelanggan Prabayar	35
4. Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM).....	35
a. Maksud Dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat	35
b. Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	36
C. Kerangka Berfikir	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel.....	39
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Jumlah Sampel	44

C. Teknik Pengumpulan Data	44
D. Teknik Analisis	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum PT. PLN Surabaya Selatan.....	47
1. Sejarah Kelistrikan di Indonesia	47
2. Program Listrik Prabayar PT. PLN	51
3. Prosedur Pasang Baru listrik Prabayar	52
4. Loker dan Tempat Pendaftaran Pasang Baru Listrik Prabayar	54
5. Visi, Misi, dan Moto PT. PLN (Persero).....	55
6. Tugas Pokok dan Fungsi (APJ) Surabaya Selatan	57
7. Komposisi Pegawai PT. PLN Surabaya Selatan	61
8. Karakteristik Responden Pasang Baru Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Surabaya Selatan	63
B. Penyajian Data	66
C. Analisis Data.....	79
1. Menghitung Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan.....	80
2. Menghitung Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang.....	81
3. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	82
D. Pembahasan	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	100
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA.....	102
---------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Pelanggan Listrik Prabayar Per Tahun	5
Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar	43
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	46
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Agama.....	61
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan	62
Tabel 4.5 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	63
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	64
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	65
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Tarif.....	66
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Prosedur Pelayanan	67
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan....	68
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan	69
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan	70

Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Tanggung Jawab	
Petugas Pelayanan	71
Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kemampuan Petugas	
Pelayanan	72
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kecepatan Pelayanan	73
Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Keadilan Mendapatkan	
Pelayanan	74
Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kesopanan Dan	
Keramahan Petugas	75
Tabel 4.20 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kewajaran Biaya	
Pelayanan	75
Tabel 4.21 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kepastian Biaya	
Pelayanan	76
Tabel 4.22 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kepastian Jadwal	
Pelayanan	77
Tabel 4.23 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kenyamanan	
Lingkungan	78
Tabel 4.24 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Keamanan Pelayanan	79
Tabel 4.25 Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan	80
Tabel 4.26 Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur Pelayanan	81
Tabel 4.27 Nilai IKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsure Pelayanan di PT. PLN	
Surabaya Selatan	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Token / Voucher Listrik.....	3
Gambar 1.2 Meteran Listrik Digital	4
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir	38
Gambar 4.1 Kantor PT. PLN Surabaya Selatan	47
Gambar 4.2 Alur prosedur Pelayanan Daftar Langsung Ke Kantor PT. PLN	52
Gambar 4.3 Alur Prosedur Pelayanan Lewat Online.....	53
Gambar 4.4 Loker tempat pendaftaran listrik prabayar PT. PLN Surabaya Selatan	54
Gambar 4.5 Struktur Organisasi	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Fenomena Penelitian
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Jawaban Score Responden
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Rekapitulasi Berdasarkan Tarif dan Daya
- Lampiran 6 : Perkembangan Pertambahan Listrik Prabayar Per Tahun
- Lampiran 7 : Keputusan Direksi PT. PLN (Persero)
- Lampiran 8 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 10 : Permintaan Pasang Baru Listrik Prabayar
- Lampiran 11 : Kuesioner Yang Telah Di Isi Oleh Responden

ABSTRAKSI

FRIKI DHUHURIAWAN, KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LISTRIK PINTAR PT. PLN SURABAYA SELATAN (STUDI TENTANG PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT). SKRIPSI, 2012.

Berasarkan pada fenomena sejak diluncurkan program listrik prabayar terjadi banyak lonjakan akan permintaan pasang baru listrik prabayar. Sebagian dari pelanggan tidak terlayani dengan baik akibat dari lonjakan permintaan pasang baru. PT. PLN menanggihkan pelayanan sambung baru listrik prabayar dan para pemohon sambung baru harus masuk dalam daftar tunggu. Kondisi ini juga oleh masyarakat dilihat tidak jelas sejauh mana daftar tunggu yang ada karena terbatasnya akses informasi masyarakat untuk pemasangan baru listrik prabayar. Di sisi lain PT. PLN Surabaya Selatan merupakan salah satu BUMN yang menjadi ikon pelayanan publik di Jawa Timur.

Tujuan penelitian ini mengetahui kualitas pelayanan program listrik pintar PT. PLN Surabaya Selatan (studi kasus tentang pelayanan pasang baru listrik prabayar berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang memiliki satu variable yaitu tentang Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar PT. PLN Surabaya Selatan.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam keputusan menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah para pelanggan atau masyarakat yang menggunakan jasa layanan pasang baru listrik prabayar sebanyak 150 responden, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah Berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah besarnya indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi $3,21062 \times 25 = 80,2655$ dengan mutu pelayanan B. maka dapat dinyatakan bahwa kinerja pelayanan di Kantor PT. PLN Surabaya Selatan adalah BAIK. Dari masing-masing unsur yang mendapatkan nilai sangat baik yaitu unsur tanggung jawab petugas pelayanan, unsur kewajaran biaya pelayanan, unsur kenyamanan lingkungan, unsur keamanan pelayanan. Sedangkan unsur pelayanan yang mmendapatkan nilai baik yaitu unsur prosedur pelayanan, unsur persyaratan pelayanan, unsur kejelasan petugas pelayanan, unsur kedisiplinan petugas pelayanan, unsur kemampuan petugas pelayanan, unsur keadilan mendapatkan pelayanan, unsur kesopanan dan keramahan petugas, unsur kewajaran biaya pelayanan, unsur kepastian biaya pelayanan, unsur kenyamanan lingkungan. Unsur kecepatan pelayan mendapatkan nilai paling rendah diantara unsur yang lain yaitu sebesar 3,12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktifitas manusia, yang kemudian digunakan untuk beragam fungsi kedepannya. Listrik menjadikan manusia ketergantungan akan keberadaannya, tidak dapat dipungkiri bahwa listrik merupakan tenaga yang dibutuhkan manusia dalam segala hal yang mendukung aktifitas manusia. Adapun akhirnya peran dari pemerintah dalam penyediaan listrik bagi masyarakat luas. Tidak heran jika pemerintah menguasai kepentingan listrik dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk dapat mengaturnya dengan baik untuk kepentingan bersama agar tidak terjadi monopoli dalam kepentingan ini.

Suatu perusahaan besar sebagai penyedia listrik untuk masyarakat adalah PT. PLN, dimana perusahaan listrik milik negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Selaku perusahaan milik negara yang menangani masalah kepentingan listrik di Indonesia, yang memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar. Tentunya PT. PLN memberikan pelayanan sebagai upaya pasti dalam memberikan public service yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa. Masyarakat sebagai konsumen yang seakan merasa “ketergantungan” akan kebutuhan listrik memang tidak memiliki banyak pilihan dalam pemenuhan kebutuhan listrik selain PT. PLN.

Setiap penggunaan listrik PLN, tentunya mempunyai harapan khususnya dalam pelayanan administrasi maupun listrik. Masyarakat tentu menginginkan supaya kontinuitas dan kualitas pelayanan listrik PLN dapat dijamin. Namun dalam operasional pelayanan tidak dapat dihindari terjadinya kesalahan administrasi maupun gangguan teknis. Hal semacam inilah yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

Pelayanan pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Soegiarto (2002:36) pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkatan pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.

Menurut Fred Luthans dalam Moenir (2006: 16-17), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Dengan arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka pencapaian tujuan.

Menurut Sadu W. (2003: 4), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh Pemerintah publik swasta atas nama Pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

PT. PLN menyadari kebutuhan listrik masyarakat yang semakin ketergantungan akan adanya tenaga listrik, dengan terus melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai program layanan. Seiring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan,

maka dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik Pintar. Listrik pintar adalah inovasi layanan dari PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009. Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik paskabayar, yaitu Pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar Pelanggan, melakukan penagihan kepada Pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu.

Mekanisme tersebut di atas tidak dilaksanakan pada sistem listrik pintar (prabayar). Pada sistem listrik pintar, pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsi. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang di lokasi Pelanggan melalui sistem 'token' (pulsa) atau stroom.

Gambar 1.1 Contoh token / voucher listrik



Sumber: PT. PLN (Persero) 2012

Perubahan model migrasi dari pascabayar ke prabayar maupun pasang baru listrik prabayar otomatis berkaitan dengan voucher / token pulsa untuk dapat menggunakan aliran listrik. Salah satu alasan selain untuk meningkatkan pelayanan, dilaksanakannya program listrik pintar ini diantaranya adalah, banyak sekali kejadian salah baca meter, tagihan yang tidak menentu, tunggakan rekening, dan salah pemutusan yang menderita juga bukan hanya masyarakat, tapi PLN pun ikut merugi. Sebagai pembelajaran dan mengantisipasi dari banyak kejadian dan masalah maka diluncurkanlah program Listrik Pintar, maka dengan program ini masyarakat diajak agar lebih menghargai akan keberadaan tenaga listrik dan lebih bijak dalam penggunaan listrik. Penggunaan listrik yang cenderung terlewatkan oleh para konsumennya yang notabene adalah masyarakat luas, sehingga penggunaan listrik terkadang memakan biaya yang tidak sedikit untuk konsumsi rumah ataupun usaha.

Gambar 1.2 Contoh meteran listrik digital



Sumber: PT. PLN (Persero) 2012

Sistem kWh meter prabayar berbeda bila dibandingkan kWh meter yang biasa dipakai selama ini (pascabayar), terbuat dari meter elektronik dipasang di pelanggan yang digunakan untuk mengukur pemakaian listrik pelanggan dan memantau serta mengontrolnya. Meteran ini mempunyai beberapa fungsi atau fitur antara lain, sebagai berikut:

1. Mempunyai no seri unik sesuai dengan STS (Standart Transfer Specification)
2. Kontraktor untuk menghubungkan atau memutuskan koneksi listriknya
3. Low credit warning (visual dan audible)
4. Memiliki memori yang tidak terhapuskan (Non volatile memory)
5. Pada display LCD dapat ditampilkan sisa kredit kWh, daya yang dipakai, status kontraktor, jumlah kWh yang dipakai sejak dipasang, informasi balik saat menerima token serta informasi lain.(Sumber :www.pln.co.id)

MPB (Meter Prabayar) menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan Pelanggan. Dengan demikian, Pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan menggunakan listrik prabayar, pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dilapangan menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti 2 Maret 2012 sejak diluncurkan program listrik prabayar terjadi banyak lonjakan akan permintaan pasang baru listrik prabayar. ini terkait dengan data perkembangan pasang baru listrik prabayar dibawah ini :

Tabel 1.1 Perkembangan Pelanggan Listrik Prabayar Per Tahun

No.	Tahun	Pelanggan baru	Pelanggan berhenti	Jumlah Kumulatif
1	2009	22	0	22
2	2010	627	0	649
3	2011	3.502	22	4.129
4	2012	952	5	5.076
Jumlah		5.103	27	5.076

Sumber : PT. PLN Surabaya Selatan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa permintaan akan listrik Prabayar semakin meningkat tiap tahunnya ini membawa dampak implikasi terhadap proses layanan pasang baru listrik Prabayar sebagian dari pelanggan tidak terlayani dengan baik akibat dari lonjakan permintaan pasang baru. PT. PLN menanggihkan pelayanan sambung baru listrik Prabayar dan para pemohon sambung baru harus masuk dalam daftar tunggu ini di perjelas dalam berita yang termuat dibawah ini :

Surabaya, Pelayanan pemasangan baru listrik Prabayar yang ada di PT PLN (Persero) unit area & jaringan Surabaya Utara masih belum optimal dimana laporan pelayanan pasang listrik baru sering tidak akurat dan terlambat sehingga memperlambat proses penyelesaian masalah. keterbatasan dana investasi dan tingginya permintaan masyarakat terhadap listrik. Dana dan investasi, berpengaruh terhadap pelayanan permohonan masyarakat akan listrik. Kondisi seperti itu, menyebabkan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) menanggihkan pelayanan sambung baru listrik Prabayar dan para pemohon sambung baru harus masuk dalam daftar tunggu. Kondisi ini juga oleh masyarakat dilihat tidak jelas sejauh mana daftar tunggu yang ada karena terbatasnya akses informasi masyarakat untuk pemasangan baru listrik Prabayar. Di lapangan beredar informasi-informasi terkait sulitnya pemasangan baru listrik dan tingginya biaya pemasangan.. (<http://www.Surabayapagi.com> : diakses 2 Maret 2012) / data terlampir.

Dari fenomena diatas maka dapat disimpulkan bahwa pasang baru listrik Prabayar dinilai kurang efektif karena tidak sesuai dengan proses pelayanan yang ditetapkan oleh PT. PLN sesuai dengan keputusan direksi No. 378 tahun 2010 yaitu dijelaskan bahwa untuk pasang baru maksimal 5 hari. Selain itu juga faktor kemudahan sangat berpengaruh dalam pembelian token / voucher listrik ini terjadi di kota besar seperti kota Surabaya ini termuat dalam berita dibawah ini :

Surabaya, Kompas. Persoalan keluhan listrik Prabayar PLN sangat merepotkan karena untuk mendapatkan satu voucher PLN saja harus antri ke ATM tetapi bukan itu saja, saat menggunakan mesin ATM yang bersangkutan tidak mendapatkan kode voucher tetapi nomor verifikasi. Akhirnya membutuhkan waktu 15 menit di ATM untuk mendapatkan kode voucher tersebut. Apa yang dikeluhkan pelanggan bernama Budi Widjaja ini bisa jadi dialami oleh pelanggan lainnya. Karena sistem pembelian token PLN tergantung dari server PLN juga sebagaimana pembayaran online

payment. Ada saat-saat server down dalam sekejap namun kadang dianggap rusak. Bisa jadi, jaringan ATM bank yang digunakan mengalami gangguan atau jaringan Payment Onlinenya. (<http://www.kompas.com/suratpembaca/read/22155>: diakses 2 Maret 2012)

Dari semua fenomena yang terjadi pelanggan listrik Prabayar belum mengetahui secara detail mengenai program baru yang telah di keluarkan oleh PT. PLN sehingga timbul masalah seperti : seringnya listrik tiba-tiba mati karena kehabisan pulsa, sering terjadinya gangguan dalam pembelian voucher lewat ATM dan pembengkakan biaya listrik. Kurangnya komunikasi dan sosialisasi dalam penyampaian dari pihak PLN kepada masyarakat sangat berpengaruh besar sehingga banyak menimbulkan keluhan dan pengaduan dari pelanggan.

Program baru listrik Prabayar saat ini dirasa sangat dipaksakan karena sesuai keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral bahwa untuk pasang baru listrik harus diwajibkan untuk menggunakan listrik Prabayar jadi pelanggan tidak ada pilihan lain selain harus menggunakan listrik Prabayar.

Selain fenomena diatas peneliti juga melakukan wawancara langsung pada tanggal 5 Maret 2012 dengan bapak Teguh selaku bagian pelayanan dan administrasi, beliau mengatakan terdapat beberapa jenis pengaduan yang dikeluhkan pelanggan listrik Prabayar daerah Kota Surabaya selama periode tahun 2010-2012 :

- Keluhan tentang tarif biaya listrik Prabayar dirasa lebih mahal
- Loker pembelian token voucher listrik tidak melayani pembelian pada hari Sabtu & Minggu
- Pembelian voucher secara online sering terjadi trouble / gangguan
- Untuk pelanggan pasang baru listrik sekarang tidak ada pilihan karena semua diwajibkan untuk menggunakan listrik Prabayar

- Pelanggan yang sudah beralih ke listrik Prabayar tidak bisa lagi beralih ke Pascabayar
- Pelanggan disibukkan tiap hari harus rajin-rajin mengecek jumlah kWh untuk mengantisipasi pemadaman

Program Listrik Prabayar (LPB) yang diluncurkan oleh PT. PLN disuatu sisi banyak terjadi permasalahan, ini dibuktikan dengan adanya keluhan maupun pengaduan dari pelanggan oleh karena itu, PT. PLN dituntut harus lebih optimal dalam menyelesaikan penanganan keluhan dari pelanggan.

Dalam penerbitan buku ikon pelayanan publik di Jawa Timur yang pertama pada 1 April 2007 dengan tujuan agar seluruh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Jawa Timur dan segenap unsur masyarakat dapat memperoleh informasi tentang berbagai upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan terbaik sebagai bukti bahwa aparatur birokrasi di Jawa Timur telah berubah. PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Ngagel (Surabaya selatan) terpilih sebagai salah satu diantara 30 instansi yang menjadi ikon pelayanan publik di Jawa Timur. (KPP, 2007: 122)

Berdasarkan acuan diatas, peneliti ingin membahas tentang kebijakan program baru yang di luncurkan oleh PT. PLN Sehingga dapat ditentukan judul penelitian yaitu "Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar PT. PLN Surabaya Selatan (Studi Tentang Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat)".

B. Perumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang serta uraian permasalahan mengenai pelayanan pasang baru listrik Prabayar karena banyaknya lonjakan permintaan akan kebutuhan listrik PT. PLN menanggukhan pelayanan pasang baru listrik Prabayar dan para

pemohon sambung baru harus masuk dalam daftar tunggu. dari fenomena tersebut maka bisa ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, dan dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar PT. PLN Surabaya Selatan Tentang Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini oleh penulis adalah sebagai berikut :
“(Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar PT. PLN Surabaya Selatan tentang Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat)”

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi PT. PLN Surabaya Selatan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi PT. PLN Surabaya Selatan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan pada program listrik pintar di kota Surabaya selatan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masyarakat Surabaya.

2. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Sebagai bahan studi perbandingan bagi mahasiswa yang mengkaji tentang topik pelayanan penggunaan listrik prabayar di Kota Surabaya dan menjadi bahan referensi mahasiswa yang lainnya.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam mengkaji pengetahuan atau teori yang diperoleh di bangku perkuliahan program studi administrasi Negara serta untuk memahami pelaksanaan sebuah kebijakan pelayanan listrik Pintar.